

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ANTON ARIF MUNANDAR

11553102858





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IPA****TUGAS AKHIR**

Oleh:

ANTON ARIF MUNANDAR**11553102858**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 02 Juli 2020

Ketua Program Studi**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.****NIP. 197905132007102005****Pembimbing****Siti Moralisa, ST., M.Kom.****NIP. 198502142015032004**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

TUGAS AKHIR

Oleh:

ANTON ARIF MUNANDAR

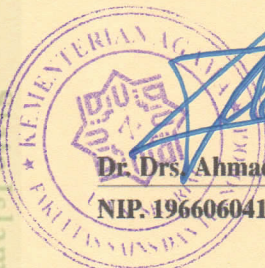
11553102858

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juni 2020

Pekanbaru, 22 Juni 2020

Mengesahkan,

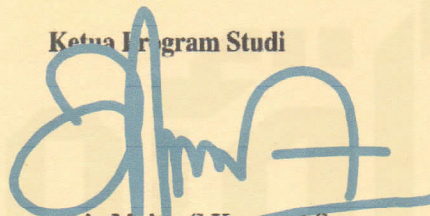
Dekan



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Juni 2020
Yang membuat pernyataan,

ANTON ARIF MUNANDAR
NIM. 11553102858

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Yang utama dari segalanya...

Ucapan penuh syukur kepada Allah SWT. Taburan Cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan. Membekaliku dengan iman, ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.

Sholawat cinta teruntuk kekasih Allah, tauladan terbaik umat, Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk senyum diwajah dua orang cahaya hidupku, Ayahanda dan Ibunda.

Dengan segenap doa, perjuangan dan keringatnya menjemput rezeki hingga menghantarkan aku sampai kegerbang pendidikan ini.

Tiada yang lebih indah selain untaian doa.

Hanya Allah yang mampu membalas segala jasa kebaikan orang-orang terkasih.

Ilmu ini akan terukir indah dan mengalirilah dengan penuh manfaat. Hingga mengantarkan diri ini tak hanya sampai gerbang kebahagiaan didunia melainkan juga hingga ke surga-Nya.

In Syaa Allaah..

Untuk saudara seiman sekaligus teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, jangan pernah menyerah untuk masa depan mu juga.

Percayakan semuanya pada Allah, bahwa perjuangan kita tidak akan sia-sia, bahwa hati kita kuat,

yakin saja kesuksesan sedang menunggu didepan sana..

Aamiin Allahuma Aamiin..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Ha cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Allhamdulillah hirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha yang maksimal serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, maka akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi, dan juga selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan perhatian saat perkuliahan.
5. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom., dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, semangat, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Dosen penguji, Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc. dan Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom., yang telah memberi masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas akhir ini.
7. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengu-rasan administrasi tugas akhir.
8. Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi yang tak terhingga hingga saat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kepada pihak Smithjankerman.id yang telah membantu dan memberi izin penulis untuk melakukan penelitian pada *website* Smithnakerman.id.
10. Kepada kedua Orang tua tercinta Bapak Muhammad Arif dan Ibu Asriati yang telah memberikan segalanya, serta banyak memberi dukungan, baik moril maupun material kepada anak tercintanya.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui e-mail anton.arif.munandar@students.uinsuska.ac.id. Semoga dengan kritikan ini, bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 02 Juli 2020

Penulis,

ANTON ARIF MUNANDAR

NIM. 11553102858

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

ANTON ARIF MUNANDAR
NIM: 11553102858

Tanggal Sidang: 22 Juni 2020
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian pada kinerja *website* Smithjankerman memiliki beberapa permasalahan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yaitu tampilan yang kurang menarik, tidak menyediakan informasi yang detail, dan tidak terbentuknya suasana komunitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* yang dimiliki oleh Smithjankerman.id lowongan pekerjaan Pekanbaru Riau. Instrumen yang digunakan diadopsi dari Metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Teknik analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis* (IPA) yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada anggota grup *website* Smithjankerman.id. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22.0. Analisis data dilakukan dengan tahap analisis kesenjangan, analisa tingkat kesesuaian dan *importance-performance analysis* (IPA) diolah menggunakan microsoft excel. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan hasil negatif disemua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* tidak sesuai dengan harapan penggunaanya. Hasil analisis tingkat kesesuaian masih dibawah 100% menunjukkan bahwa setiap indikator tidak sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator yang berhubungan dengan pengetahuan di *website*, menyediakan informasi yang detail, terbentuknya suasana komunitas, dan tampilan yang menarik.

Kata Kunci: *importance performance analysis*, smithjankerman.id, SPSS, WebQual

ANALYSIS OF WEBSITE QUALITY MEASUREMENT TOWARD USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND IPA

ANTON ARIF MUNANDAR
NIM: 11553102858

Date of Final Exam: June 22nd 2020
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Research on the performance of the Smithjankerman website has several problems obtained from observations and interviews that are less attractive appearance, do not provide detailed information, and do not form a community atmosphere. This study aims to find out how the quality of websites owned by Smithjankerman.id in Pekanbaru Riau jobs. The instrument used was adopted from the Webqual 4.0 method which consisted of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality. The analysis technique used is the importance performance analysis (IPA) which will provide an overview of the indicators that need improvement or need to be maintained based on user perceptions and expectations. This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires to members of the Smithjankerman.id website group. The instrument reliability and validity test was carried out with the help of SPSS 22.0 software. Data analysis was performed with the gap analysis stage, the analysis of the suitability level and the importance-performance analysis (IPA) were processed using Microsoft Excel. The results of the gap analysis show negative results in all indicators, this shows that the quality of the website does not match the expectations of its users. The results of the analysis of the suitability level are still below 100%, indicating that each indicator does not meet user expectations. While the results of the IPA analysis show that, overall, indicators that need improvement are indicators relating to knowledge on the website, providing detailed information, the formation of a community atmosphere, and an attractive appearance.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Smithjankerman.id, SPSS, WebQual*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Internet	6
2.2 Pengertian <i>Website</i>	6
2.2.1 Jenis-Jenis <i>Website</i>	7
2.2.2 Kriteria <i>Website</i> yang Baik	7
2.2.3 Unsur-Unsur Dalam Penyediaan <i>Website</i>	9
2.2.4 Fungsi <i>Website</i>	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.3	Kepuasan Pelanggan	9
2.4	Kualitas Layanan	10
2.5	<i>Webqual</i>	10
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.7	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	14
2.8	Kuesioner	14
2.9	Teknik Pengukuran	16
2.10	Teknik Sampel	16
2.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	19
2.11.1	Uji Validitas	19
2.11.2	Uji Reliabilitas	20
2.12	<i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS)	21
2.13	Penelitian Terdahulu	22
2.14	Profil Perusahaan	24
3	METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Tahapan Pendahuluan	28
3.1.1	Menentukan Tempat Penelitian	28
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian	28
3.1.3	Menentukan Judul Penelitian	28
3.2	Tahap Perencanaan	28
3.2.1	Identifikasi Masalah	28
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan	28
3.2.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data	28
3.2.4	Menentukan Responden	29
3.3	Tahap Pengumpulan Data	29
3.3.1	Studi Pustaka	29
3.3.2	Observasi	30
3.3.3	Wawancara	30
3.3.4	Pembuatan Kuisisioner	30
3.3.5	Penyebaran Kuisisioner	30
3.4	Pengolahan Data	31
3.4.1	Uji Realibitas dan Validitas	31
3.4.2	Mengolah Data Hasil Kuesioner	32
3.5	Pembahasan dan Analisis Data	32
3.5.1	Analisis Kesesuaian	32
3.5.2	Analisis Kesenjangan (GAP)	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.3	Analisis Kuadran IPA	32
3.6	Tahap Dokumentasi	32
4	ANALISIS DAN HASIL	33
4.1	Analisa Kondisi Website Saat Ini	33
4.1.1	Permasalahan Pada Kualitas Penggunaan (<i>Usability</i>)	34
4.1.2	Permasalahan Pada Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	34
4.1.3	Permasalahan Pada Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	35
4.2	Analisis Indikator Webqual 4.0	35
4.3	Kuesioner	36
4.3.1	Dimensi <i>Usability</i>	36
4.3.2	Dimensi <i>Information Quality</i> Kinerja	37
4.3.3	Dimensi <i>Interaction Quality</i> Kinerja	37
4.3.4	Kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i> Kinerja	37
4.3.5	Dimensi <i>Usability</i> Harapan	38
4.3.6	Dimensi <i>Information Quality</i> Harapan	38
4.3.7	Dimensi <i>Interaction Quality</i> Harapan	39
4.3.8	Kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i> Harapan	39
4.3.9	Hasil Analisis Demografis	39
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
4.4.1	Uji Validitas	41
4.4.2	Uji Reliabilitas	43
4.5	Hasil Pengolahan Data	45
4.5.1	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analyst</i>)	45
4.5.2	Analisis Tingkat Kesesuaian	48
4.5.3	<i>Importance Performance Analyst</i>	50
4.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
4.7	Interprestasi Hasil dan Pembahasan	52
4.7.1	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas	52
4.7.2	Hasil Pengolahan Data	53
4.7.3	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	55
4.8	Rekomendasi	55
4.8.1	Tampilan <i>Interface</i> Usulan	55
4.8.2	Dimensi <i>Usability</i>	56
4.8.3	Dimensi <i>Information Quality</i> (kualitas informasi)	57
4.8.4	Dimensi <i>Interaction Quality</i> (kualitas interaksi)	57

5 PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A BUKTI WAWANCARA **A - 1**

LAMPIRAN B BUKTI OBSERVASI **B - 1**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



DAFTAR GAMBAR

2.1	Peta <i>Importance Performance</i>	13
2.2	Tampilan Awal <i>Website</i> Smith Jankerman	25
2.3	Tampilan Menu Info Penting	25
2.4	Tampilan Menu <i>Contact</i>	26
2.5	Tampilan Menu Kategori Pekerjaan	26
2.6	Tampilan Menu Pekerjaan Daerah Riau Lainnya	26
3.1	<i>Flowchart</i> Alur Metodologi Penelitian	27
4.1	Halaman Depan <i>Website</i> Smithjankerman	33
4.2	Permasalahan <i>Usability</i>	34
4.3	Permasalahan <i>Information Quality</i>	34
4.4	Permasalahan <i>Interaction Quality</i>	35
4.5	Umur Responden	40
4.6	Jenis Kelamin Responden	40
4.7	Frekuensi Penggunaan <i>Website</i>	41
4.8	Diagram Kartesius <i>Website</i> Smithjankerman.id	51
4.9	Tampilan <i>Interface</i> Usulan	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Dimensi dan Item <i>Webqual</i>	11
2.2	Nilai Indeks Kepuasan Pengguna	14
2.3	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Variabel dan Pernyataan	30
4.1	Permasalahan pada <i>Website Smithjankerman.id</i>	34
4.2	Variabel <i>Webqual</i> 4.0	35
4.3	Dimensi <i>Usability</i> Kinerja	36
4.4	Dimensi <i>Information Quality</i> Kinerja	37
4.5	Dimensi <i>Interaction Quality</i> Kinerja	37
4.6	<i>User Satisfaction</i> Kinerja	38
4.7	Dimensi <i>Usability</i> Harapan	38
4.8	Dimensi <i>Information Quality</i> Harapan	38
4.9	Dimensi <i>Interaction Quality</i> Harapan	39
4.10	<i>User Satisfaction</i> Harapan	39
4.11	Uji Validitas Persepsi Pengguna	41
4.12	Uji Validitas Harapan Pengguna	42
4.13	Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna	43
4.14	Statistik Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna	44
4.15	Uji Reliabilitas Harapan Pengguna	44
4.16	Statistik Uji Reliabilitas Harapan Pengguna	45
4.17	Hasil Nilai Kesenjangan Antara Kinerja dan Harapan <i>Website</i>	46
4.18	Tingkat Kesesuaian <i>Website</i>	48
4.19	<i>Customer Satisfaction Index Website</i>	52
4.20	Indikator Tidak Sesuai Harapan Pengguna	54
4.21	Indikator yang Sesuai dengan Harapan Pengguna	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

B2C	: <i>Business to Customer</i>
CERN	: <i>Conseil Européen Pour La Recherche Nucléaire</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
HTML	: <i>Hyper Text Mark Up Language</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
PHP	: <i>Pemrograman Hypertext Preprocessor</i>
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>
S	: <i>Setuju</i>
Servqual	: <i>Service Quality</i>
SS	: <i>Sangat Setuju</i>
STS	: <i>Sangat Tidak Setuju</i>
TCP/IP	: <i>Transmission Control Protocol/Internet Protocol</i>
TS	: <i>Tidak Setuju</i>
UK	: <i>United Kingdom</i>
W3C	: <i>World Wide Web Consortium</i>
Webqual	: <i>Website Quality</i>
WWW	: <i>World Wide Web</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.1 Latar Belakang

Era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi juga membuat data yang dihasilkan menjadi melimpah (Akbar, Oktaviani, Tamimi, Shavira, dan Rahmadani, 2017). Informasi merupakan bagian yang penting pada era ini, dan juga informasi sudah sangat mudah untuk kita dapatkan (Raafi'udin dan Dewi, 2017). Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menghasilkan suatu kepuasan bagi pengguna itu sendiri (Muthmainnah, Slamet, dan Sriwahyuni, 2017). Semakin tinggi suatu kualitas yang didapatkan dari sistem informasi, maka akan semakin banyak pula pengguna yang akan menggunakan sistem informasi tersebut.

Sistem informasi merupakan sebuah bidang yang mempelajari bagaimana membantu untuk mengefesiensikan dan mengefektifkan kinerja sebuah organisasi atau instansi (Ardi dan Wahyudi, 2017). Sistem informasi juga memiliki peranan penting dalam membantu meningkatkan kualitas kinerja suatu organisasi (Muthmainnah dkk., 2017). Salah satu fungsi dari sistem informasi adalah guna menyediakan informasi penting untuk membantu dalam pengendalian dalam aktivitasnya, serta mengurangi ketidakpastian lingkungan, sehingga diharapkan dapat membantu organisasi ke arah pencapaian tujuan dengan sukses (Widarsono, 2007). Sistem informasi akan berjalan dengan optimal apabila dijalankan oleh sumber daya yang mumpuni sebagai penggerak dari sistem informasi yang ada (Mahaputra dan Putra, 2014).

Informasi lowongan pekerjaan merupakan salah satu informasi yang dibutuhkan dan memiliki pembaruan yang cepat (Putra dan Putra, 2018). Pada umumnya masyarakat umum mencari lowongan pekerjaan dengan bertanya kepada teman-teman, atau melihat info lowongan kerja di media masa seperti koran, dan ada juga dengan cara mengikuti *Job Fair*. Cara seperti itu membuat para pencari lowongan kerja kesulitan untuk mendapatkan informasi lowongan pekerjaan yang update.

Melihat permasalahan tersebut Smithjankerman.id berinisiatif untuk membuat suatu wadah tempat menemukan semua informasi lowongan pekerjaan yang ada di Riau. Dimulai dari membentuk group Facebook pada 4 Desember 2014 dengan permintaan untuk bergabung dengan group Smithjankerman.id rata-rata lebih dari 350-500 orang setiap harinya. Maka pada 9 Januari 2015 Smithjankerman.id mendirikan website www.smithjankerman.id dengan harapan dapat memberikan in-

formasi lowongan kerja untuk semua kalangan agar membawa sebuah perubahan dari status pengangguran menjadi seorang pekerja. Berdasarkan dari *traffic statistics* pengunjung *website* Smithjankerman.id selalu meningkat setiap tahun. Pada bulan Juli 2018 tercatat 300.000 pengunjung dan terus meningkat pada bulan Januari 2019 dengan angka 360.000 pengunjung. Dan juga pada 3 April – 4 April 2019 penayangan *website* mencapai 21.744 tayangan.

Namun, pihak manajemen perusahaan belum pernah melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* Smithjankerman.id. Berdasarkan observasi dan wawancara ditemukan beberapa fakta dan permasalahan yang terdapat pada *website* Smithjankerman.id. Pertama, permasalahan yang terjadi pada *website* Smithjankerman.id terletak pada tampilan *website* yang memiliki kekurangan warna. Menurut Supriyanto (2007) tampilan situs web dengan kurangnya warna dapat membosankan dan membuat pengguna merasa jenuh. Pada permasalahan tersebut termasuk dimensi *Usability* dimana indikatornya memiliki tampilan yang menarik (Setyawan, Susilo, dan Apritasari, 2016). Jika dibandingkan dengan *website* lowongan kerja yang beralamatkan www.jobstreet.co.id yang memiliki tampilan yang menarik dan tertata rapi dengan perpaduan warna putih, biru, kuning, dan hijau.

Kedua, permasalahan yang juga terjadi pada *website* Smithjankerman.id yaitu pada informasi lowongan kerja terdapat kekurangan informasi mengenai detail yang disajikan seperti batas waktu pengantaran lamaran kerja dan informasi perusahaan tersebut. Menurut Anwariningsih (2011) jika memiliki informasi yang harus dilihat oleh pengunjung maka isi halaman web harus relevan dan memberikan cukup informasi bagi kepentingan pengunjung. Pada permasalahan tersebut termasuk dimensi *Information Quality* dimana indikatornya menyediakan informasi yang cukup detail (Setyawan dkk., 2016). Jika dibandingkan dengan *website* lowongan kerja yang beralamatkan www.jobstreet.co.id yang menyuguhkan informasi yang lengkap seperti gaji yang akan didapatkan, gambaran perusahaan, informasi perusahaan dan visi misi perusahaan.

Ketiga, permasalahan pada menu *website* Smithjankerman.id yaitu tidak tersedianya kolom interaktivitas seperti forum diskusi, kolom komentar terhadap berita/info atau isi web tersebut. Menurut Nurjannah, Suwatno, dan Damayanti (2017) terdapat tiga dimensi dalam media yaitu interaktif, terukur, dan variasi. Interaktif adalah dalam media terdapat mekanisme umpan balik antara perusahaan dan pemangku kepentingan. Terukur yaitu pengukuran partisipan pengguna media melalui sistem teknologi. Terakhir variasi, yaitu perusahaan dapat memilih keanekaragaman dalam membentuk dan mendesain isi pesan dalam media. Pada permasalahan tersebut termasuk dimensi *Interaction Quality* dimana indikatornya

kemudahan untuk komunikasi pengguna (Setyawan dkk., 2016). Jika dibandingkan dengan *website* lowongan kerja yang beralamatkan www.atmago.com yang menerakan kolom interaktivitas yang berupa kolom komentar dan juga kolom masukan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan suatu metode yang digunakan untuk menganalisa kualitas *website* www.smithjankerman.id. Metode yang tepat untuk digunakan pada penelitian ini merupakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Webqual 4.0 dan *Importance Analysis Performance* (IPA) dipilih sebagai metode dalam penelitian ini dikarenakan metode Webqual 4.0 lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Setyawan dkk., 2016). Sedangkan Metode IPA dapat mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas meningkatkan kualitas produk sebagai kuadran analisis (Santoso, Anwar, dan Hermawati, 2015).

Secara teoritis, kriteria *website* berdasarkan desain yang efektif adalah *Site Design*, *Site Functionality*, dan *Customer Value*. Selain itu, *website* yang baik juga harus memiliki kelayakan sebagai media yang dapat bermanfaat (Djaeng dan Burhanudin, 2016). Pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan *WebQual* 4.0 akan membantu pengelola *website* untuk dapat menyesuaikan kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Hapsari dan Priyadi, 2017). *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini (Nada dan Wibowo, 2015). Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual Zeithaml* yang banyak digunakan dalam hal pengukuran jasa (Monalisa, 2016).

Metode IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna menghasilkan suatu diagram karteisus yang menunjukkan letak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Syaifullah, Wijaya, dan Husodo, 2018). Dengan kata lain Metode IPA menganalisis lebih jauh gap antara harapan dan kinerja pengguna yang notabene adalah kepuasan pengguna atau pengguna (Napitupulu, Ariani, dan Kadar, 2016).

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan IPA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat menemukan sebuah rumusan masalah: “Bagaimana Menganalisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas *Website* Smithjankerman.id?”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan yaitu variable dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari *webqual* 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*).
2. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Accidental sampling*.
3. Tools yang digunakan untuk uji realibilitas dan validitas yaitu SPSS 22.0 sedangkan untuk pengolahan data kuisioner menggunakan Microsoft Excel.
4. Teknik analisa menggunakan metode *importance performance analysis* IPA
5. Penarikan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi sebanyak 1.000.000 dan sampel sebanyak 100.
6. Perancangan *inteface website* menggunakan aplikasi Wireframe

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis gap/kesenjangan antara harapan dan kinerja terhadap kualitas *website* Smithjankerman.id.
2. Menganalisis kualitas *website* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengidentifikasi secara keseluruhan terkait kepuasan pengguna *website* Smithjankerman.id menggunakan *Customer Satifaction Index* (CSI).

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Tugas Akhir ini ada tiga, yaitu:

1. Dapat mengetahui persentase kepuasan pengguna terhadap *website* Smithjankerman.id berdasarkan *Webqual* 4.0 dan IPA.
2. Mengetahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna *website* Smithjankerman.id menggunakan *Customer Satifaction Index* (CSI).
3. Mengetahui permasalahan *website* berdasarkan variabel *Webqual* 4.0 dan IPA.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun agar pembuatan laporan dapat lebih terstruktur dan lebih mudah dalam memahami. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir terdiri dari 4 (empat) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) perumusan masalah; (3)

batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang: (1) pengertian internet; (2) pengertian *website*; (3) kepuasan pelanggan; (4) kualitas layanan; (5) *Webqual*; (6) IPA; (7) CSI; (8) kuisioner; (9) teknik pengukuran; (10) teknik sampel; (11) uji validitas dan reliabilitas; (12) SPSS; (13) penelitian terdahulu; (14) profil perusahaan.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang: (1) tahapan pendahuluan; (2) tahap perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) pengolahan data; (5) pembahasan dan analisis data; (6) tahap dokumentasi.

BAB 4. JANGKAAN HASIL

Bab ini berisi tentang: (1) analisa kondisi *website* saat ini; (2) analisis indikator *webqual* 4.0; (3) kuisioner; (4) uji validitas dan uji reliabilitas; (5) hasil pengolahan data; (6) CSI; (7) interpretasi dan hasil; (8) rekomendasi.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Internet

Internet merupakan jaringan dari ribuan jaringan komputer yang menjangkau orang di seluruh dunia (LaQuery) (Hidayat, 2010). Internet merupakan suatu jaringan komputer yang terdiri dari jutaan perangkat komputer yang terhubung untuk dapat melakukan pertukaran informasi melalui suatu protokol standar untuk berkomunikasi yaitu dengan TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) (Setiyani, 2010). Dari segi fungsi komunikasi internet merupakan sarana yang efektif dan efisien untuk melakukan pertukaran informasi jarak jauh maupun jarak dekat (Kahar, Astutui, dkk., 2013). Internet juga berperan dalam memberikan akses terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna tanpa ada kesulitan, yang artinya internet dapat dimanfaatkan oleh siapapun dan untuk kepentingan siapapun (Situmorang, 2012). Beberapa hal yang menjadi daya tarik internet bagi pengguna perorangan maupun organisasi ialah waktu akses yang tidak terbatas, jangkauan global, efisiensi, alternatif ruang maupun sumber informasi yang potensial (Santoso dkk., 2015).

2.2 Pengertian Website

Definisi kata *website* merupakan penyederhanaan istilah dalam dunia komputer yaitu *World Wide Web* (WWW) yang merupakan bagian dari teknologi (Hastanti dan Purnama, 2015). WWW merupakan penerapan penyajian informasi yang paling banyak diakses manusia untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi (Setyawan dkk., 2016).

Sejarah *web* dimulai pada 1989 ketika tim *Barner-Lee* yang berkerja di Laboratorium Fisika Partikel Eropa atau yang dikenal dengan nama CERN (*Consei European Pour La Recherche Nuclaire*) yang berada di Genewe, Swiss, mengajukan protokol (suatu tatacara untuk berkomunikasi) sistem distribusi internet yang digunakan untuk berbagi informasi diantara para fisikawan. Protokol inilah yang selanjutnya dikenal sebagai *Protocol World Wide Web* dan dikembangkan oleh *World Wide Web Consortium* (W3C) (Anwariningsih, 2011).

Website merupakan halaman informasi yang terdiri dari teks, gambar, suara dan animasi yang dapat diakses dari seluruh dunia selama terkoneksi pada jaringan internet (Setyawan dkk., 2016). *Website* merupakan bentuk dari perkembangan teknologi internet yang signifikan (Anwariningsih, 2011). *Website* dapat dibagi menjadi beberapa kategori diantaranya *website* statis dan *website* dinamis. *Web-*

site statis merupakan sebuah *website* yang informasi nya jarang berubah dan isi informasinya searah pada pemilik *website*, sedangkan *website* dinamis memiliki informasi yang selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website* (Riyadi, Retnadi, dan Supriatna, 2012).

2.2.1 Jenis-Jenis *Website*

Menurut Syukron dan Hasan (2015) ada dua jenis *website* yang ada sekarang, yaitu *static website* dan *dinamik website*. Dua-duanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Di bawah ini akan dijelaskan beberapa pengertian dari *Website Statis* dan *Website Dinamis*, sebagai berikut:

1. *Website* dinamis, merupakan sebuah *website* yang menyediakan konten atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain *php*, *asp*, *dot net* dan memanfaatkan database *mysql* atau *mssql*.
2. *Website* statis, merupakan *website* yang isi kontennya jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *html* dan belum memanfaatkan database.

2.2.2 Kriteria *Website* yang Baik

Berdasarkan hakikatnya *website* juga memiliki kriteria yang baik tidak hanya terbatas pada masalah desain dan seni, berikut kriteria-kriteria *website* yang baik menurut Anwariningsih (2011), dapat dilihat dari:

1. *Usablity*
Usability merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikan dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, sebuah *website* harus memenuhi lima syarat berikut:
 - (a) Mudah untuk dipelajari
 - (b) Efisien dalam penggunaan
 - (c) Mudah untuk diingat
 - (d) Tingkat kesalahan rendah
 - (e) Kepuasan pengguna
2. Sistem Navigasi
Aspek navigasi berkaitan dengan cara atau mekanisme perpindahan dari satu situs ke situs yang lain dalam sebuah sistem *website*. Navigasi dapat ditampilkan dalam berbagai media seperti teks, image, atau animasi. Syarat dari navigasi yang baik antarlain:
 - (a) Mudah dipelajari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Konsisten
- (c) Memiliki feedback
- (d) Muncul dalam konteks
- (e) Memberikan alternative lain
- (f) Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan
- (g) Menyediakan pesan visual yang jelas
- (h) Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami
- (i) Mendukung tujuan dan perilaku user

3. Desain Visual (*Graphic Design*)

Desain yang baik sekurang-kurangnya mempunyai komposisi warna yang baik dan konsisten, *layout* grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, penggunaan animasi pada tempat yang tepat, isi animasi yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis.

4. Isi (*Contents*)

Konten atau isi merupakan faktor utama sebuah *website*, karena itu konten harus menarik, relevan dan sesuai dengan target audien situs yang dituju. Situs *web* sebaiknya memiliki arsip dari data-data lama untuk objektivitas dan ketepatan informasi yang terdapat pada konten, lebih baik lagi jika konten merupakan hasil dari kompilasi data dan diperkuat dengan pendapat pihak-pihak berwenang. Bila konten berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs web, sinkronkan antara audio dan visual.

5. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Situs *web* harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*browser*), harus memberikan alternative bagi browser yang tidak dapat mengakses situs tersebut.

6. *Loading Time*

Bila sebuah situs *web* dapat diakses lebih cepat, kemungkinan besar user akan kembali mengunjungi situs tersebut.

7. *Funcitonality*

Fungsional merupakan ragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia pada situs web.

8. *Accebility*

Halaman *web* harus bisa diakses oleh semua kalangan, tanpa harus memandang usia dan keadaan fisiknya. Hambatan infrastuktur juga harus diperhatikan, seperti akses internet, spesifikasi komputer, penggunaan browser, dan banyak lagi yang dapat memengaruhi akses seseorang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Interactivity

Interaktifitas adalah hal-hal yang melibatkan pengguna situs *web* sebagai *user experience* dengan situs *web* itu sendiri. Dasar dari interaktifitas adalah *hyperlinks* dan mekanisme *feed back*. *Hyperlinks* berfungsi untuk membawa pengunjung pada sumber berita, topic terkait atau lainnya. Pada mekanisme *feed back* berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pengguna dengan pengelola *web* yang bersangkutan.

2.2.3 Unsur-Unsur Dalam Penyediaan Website

Berikut ini beberapa komponen dalam *website*:

1. Domain

Domain merupakan nama dari *website* seperti Yahoo.com. *Domain* dapat disewa dengan jangka waktu pertahun dari jasa penyedia *domain*.

2. Web Hosting

Web hosting merupakan sebuah server penyimpanan yang nantinya dapat diakses banyak orang melalui internet.

3. Bahasa Pemograman

Bahasa yang paling populer untuk membangun *website* adalah *Hyper Text Mark Up Language* (HTML).

2.2.4 Fungsi Website

Menurut Hasugian (2018) secara umum web memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Komunikasi

Situs *web* yang memiliki fungsi komunikasi pada umumnya merupakan *website* dinamis.

2. Fungsi Informasi

Situs *web* yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan kualitas pada kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya.

3. Fungsi Transaksi

Situs *web* juga dapat menjadi sarana transaksi yang dapat menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu untuk melakukan transaksi elektronik.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan. Terciptanya kepuasan pada pelanggan dapat mem-

berikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Woro dan Naili, 2013).

Produk maupun jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Maka harapan atau kepentingan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya (Napitupulu dkk., 2016).

2.4 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan (Normasari, 2013). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa memberikan kesempurnaan pelayanan adalah suatu strategi untuk memenuhi keinginan ataupun harapan pelanggan.

Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi banyak alternatif kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas layanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, sehingga upaya perbaikan sistem kualitas akan jauh lebih efektif pada keberlangsungan bisnis (Napitupulu dkk., 2016).

2.5 Webqual

Website sebagai sebuah media informasi, komunikasi, dan publikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna atau masyarakat secara umum yang mengunjungi *website* tersebut. Kualitas *website* telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi pelanggan. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa (Santoso dkk., 2015).

Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan pertanyaannya. Versi terbaru adalah *Webqual 4.0* yang menggunakan tiga dimensi yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Cara pengukuran dalam metode *Webqual* menggunakan instrumen penelitian atau kuisi

berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya mengacu pada *Servqual*.

Kualitas inti *Webqual* berasal dari dukungan dari berbagai literature sekunder dan primer yang mengacu pada penelitian bidang utama yaitu:

1. *Information Quality* berdasar dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan literature yang berfokus pada kualitas informasi, data, dan sistem.
2. *Interaction Quality* berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan *marketing*, *e-commerce*, dan sistem informasi.
3. *Usability* berasal dari penelitian dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI).

Tabel 2.1 Berikut ini disajikan table dari dimensi dan item yang menjelaskan model *Webqual* 4.0 (Setyawan dkk., 2016).

Tabel 2.1. Dimensi dan Item *Webqual*

Dimensi	Webqual 4.0 Item
<i>Usability</i>	1) Kemudahan untuk dioperasikan
	2) Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	3) Kemudahan untuk navigasi
	4) Tampilan yang menarik
	5) <i>Website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i>
	6) Mudah digunakan
	7) Memberikan informasi yang sesuai
	8) Membentuk pengalaman positif bagi pengguna
<i>Information Quality</i>	9) Menyediakan informasi yang akurat
	10) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	11) Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
	12) Menyediakan informasi yang relevan
	13) Menyediakan informasi yang mudah dipahami
	14) Menyediakan informasi yang cukup detail
	15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<i>Interaction Quality</i>	16) Mempunyai reputasi yang baik
	17) Aman saat bertransaksi
	18) Rasa aman dalam memberikan data pribadi
	19) Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna
	20) Adanya suasana komunitas
	21) Kemudahan komunikasi dengan organisasi
	22) Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>
Keseluruhan	23) Pendapat secara keseluruhan tentang <i>website</i> ini

Menurut Muhsin dan Zuliestiana (2017) terdapat beberapa versi dari model *webqual* dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. *Website Quality* versi 1.0 dikembangkan dalam domain *website* sekolah bisnis di United Kingdom (UK). Diselenggarakan pada sebuah workshop dengan peserta enam siswa master sebagai delegasi. Tujuan dalam pengembangan pertama ini yaitu mengumpulkan kriteria kualitas yang sesuai dengan objek yang diteliti. Isu yang diangkat adalah “Apa saja kualitas dari *website* sekolah bisnis yang unggul?”. Dari *workshop* tersebut didapat 24 butir indikator yang lebih menitik beratkan pada kualitas informasi.
2. *Website Quality* 2.0 diaplikasikan pada *website Business to Customer* (B2C). Penambahan dalam pengembangan kedua ini adalah aspek kualitas interaksi, dengan dasar literatur yang menyebutkan bahwa pengantaran layanan adalah ketika pengguna berinteraksi langsung dengan layanan tersebut. Dimensi kualitas interaksi ini dikembangkan berdasar pada konsep *Service Quality* dan diaplikasikan pada domain toko buku online.
3. Pada *Website Quality* 3.0 indikator-indikator kualitas dikategorikan ke dalam tiga kategori, yaitu kualitas situs, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Instrumen *Website Quality* 3.0 ini diaplikasikan pada *website* lelang online.
4. *Website Quality* 4.0 diperoleh dari pengembangan *Webqual* versi satu sampai tiga dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *Servqual*. *Webqual* 4.0 terdiri dari empat Variabel yaitu *Usability*, *Information*, *Servive Quality* dan *Over all*.

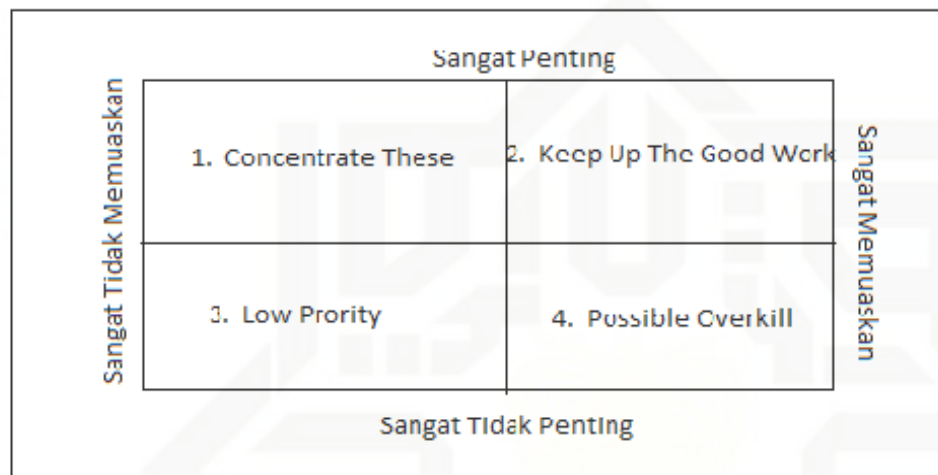
2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Yola dan Budianto, 2013).

Importance Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga ting-

kat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Yola dan Budianto, 2013).

Menurut Nugraha, Harsono, dan Adianto (2014) Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Peta *Importance Performance*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Consentrate These*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*)
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang pen-

ting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam survei kepuasan pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen/pengguna sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh *website* (Sinnun, 2017). Perhitungan keseluruhan CSI menurut Siyamto (2017) menyatakan bahwa nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen dengan kriteria pada Tabel 2.2 sebagai berikut (Fitriana, Florencia, Tanto, dkk., 2014).

Tabel 2.2. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

2.8 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Yola dan Budianto, 2013).

Kuesioner merupakan sebuah set pertanyaan sistematis dan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diajukan oleh peneliti. Menurut

(Hermiyanty, 2017) ada empat komponen inti dalam kuesioner, antara lain:

1. Adanya subjek, yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya ajakan, yaitu permohonan dari peneliti untuk mengisi secara aktif dan objektif dari pertanyaan-pertanyaan yang tersedia.
3. Adanya petunjuk, yaitu tata cara atau arahan atau petunjuk dalam pengisian kuesioner.
4. Adanya pertanyaan, yaitu adanya pertanyaan atau pernyataan yang diminta responden untuk mengisinya.

Adapun jenis kuesioner berdasarkan pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya, sebagai berikut:

1. Pertanyaan (Kuesioner) Terbuka
Pertanyaan yang memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan cara atau pendapatnya, contoh: Bagaimana pendapat anda tentang tampilan Website Smith Jankerman? Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut akan sangat bervariasi. Pengelompokan jawaban-jawaban serupa akan menjadi suatu pekerjaan yang tidak mudah.
2. Pertanyaan (Kuesioner) Tertutup
Responden memilih jawaban di antara pilihan yang sudah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tertutup dapat dengan mudah dikodekan dan diolah untuk tahap penelitian selanjutnya, contoh: Informasi yang disediakan oleh Website Fakultas Teknik jelas:
 - A. Sangat Setuju
 - B. Setuju
 - C. Tidak Setuju
 - D. Sangat Tidak Setuju

Dengan adanya jawaban yang disediakan dan mudah untuk dimengerti, maka responden tidak akan kesulitan dalam menjawabnya. Adapun bobot nilai dari setiap jawaban yang disediakan, yaitu: Range nilai pada kuesioner:

 - A. Sangat Setuju = 4
 - B. Setuju = 3
 - C. Tidak Setuju = 2
 - D. Sangat Tidak Setuju = 1

Dengan adanya range (nilai) dari tiap jawaban kuesioner maka akan mempermudah dalam penghitungan hasil akhirnya.
3. Pertanyaan (Kuesioner) Tidak Terstruktur yang Tersamar
Pertanyaan atau kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan pa-

da riset motivasi. Para peneliti telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri.

4. Pertanyaan (Kuesioner) Terstruktur yang Tersamarkan

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap di bawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban. Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

2.9 Teknik Pengukuran

Berikut dua teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling banyak digunakan:

1. *Likert's Summated Rating (LSR)*

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setuju dengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya tiga, empat, lima, tujuh, sembilan dan sebelas. Disini peneliti menggunakan skala likert Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Menurut Budiaji (2013) jumlah titik respon genap (jumlah titik 4) lebih disarankan untuk mengurangi bias sosial dibandingkan dengan menggunakan jumlah titik respon ganjil (jumlah titik 5). Bias sosial yang dimaksud adalah keinginan untuk menyenangkan *interviewer* karena telah bersedia menjadi responden.

2. *Semantic Differential (SD)*

Responden menyatakan pilihan diantara dua kutub kata sifat atau frasa. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

2.10 Teknik Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Berikut penjelasan dari dua kelompok teknik sampling:

1. *Probability Sampling*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Probability Sampling merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampling ini meliputi:

(a) *Simple Random Sampling*

Untuk menghilangkan kemungkinan bias, kita perlu mengambil sampel random sederhana atau sampel acak. Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi. Hal ini dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen. Teknik sampling ini dijelaskan seperti berikut:

i. *Proportinate Startified Random Sampling*

Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau karakteristik yang tidak homogeny dan berstrata secara proportional. Sebagai contoh suatu organisasi mempunyai personil yang terdiri dari latar belakang pendidikan yang berbeda yaitu: SLT-P, SLTA, S1, dan S2 dengan jumlah setiap kelas pendidikan juga berbeda. Jumlah anggota populasi untuk setiap strata pendidikan tidak sama atau bervariasi. Jumlah sampel yang harus diambil harus meliputi strata pendidikan yang ada yang diambil secara proporsional.

ii. *Disproportinate Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Sebagai contoh sebuah perusahaan mempunyai personil sebagai berikut: tiga orang S3, lima orang S2, 100 orang S1, 800 orang SLTA, dan 700 orang SLTP. Dalam penarikan sampel maka personil yang berijazah S2 dan S3 semuanya diambil sebagai sampel, karena kedua kelompok tersebut jumlahnya terlalu kecil jika dibandingkan dengan kelompok lainnya.

(b) *Sampling Daerah (Cluster Sampling)*

Teknik cluster sampling digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk suatu negara, propinsi atau kabupaten.

2. *Non-probability Sampling*

Non-probability sampling merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampling ini meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

(a) *Sampling Sistematis*

Teknik sampling ini merupakan teknik penarikan sampel dengan cara penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Sebagai contoh jumlah anggota populasi sebanyak 200 orang. Anggota populasi diberi nomor urut dari nomor satu sampai nomor 200. Selanjutnya pengambilan sampel dilakukan dengan memilih nomor urut ganji, atau genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, seperti bilangan lima dan lainnya.

(b) *Sampling Kuota*

Sampling kuota adalah penarikan sampling dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai pada jumlah (kuota) yang diinginkan. Sebagai contoh akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II pada suatu instansi, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Jumlah sampel ditetapkan 100 orang sementara penelitian sebanyak lima orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas dengan karakteristik yang telah ditentukan.

(c) *Sampling Accidental*

Sampling accidental ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan diperlukan sebagai sumber data.

(d) *Purposive Sampling*

Purposive sampling adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu saja. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

(e) *Sampling Jenuh*

Sampling jenuh adalah teknik penarikan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering diterapkan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain dari sampling jenuh ini adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

(f) *Snowballing Sampling*

Snowballing sampling merupakan teknik penarikan sampel yang bermula pada jumlah kecil, kemudian sampel yang dipilih pertama memilih sampel berikutnya, yang nantinya jumlah sampel akan

- bertambah banyak seperti bola salju.
- (g) *Sampling* Seadanya
Sampling seadanya merupakan pengambilan sampel sebagian dari populasi berdasarkan seadanya data atau kemudahannya mendapatkan data tanpa perhitungan apapun mengenai derajat kerepresentatifannya. Dalam pembuatan kesimpulan masih sangat kasar dan bersifat sementara.
 - (h) *Sampling* Pertimbangan
Sampling pertimbangan terjadi apabila pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan atau pertimbangan peneliti. *Sampling* pertimbangan akan baik hasilnya bila ditangani oleh orang yang mengerti tentang populasi.

Untuk dapat menentukan dengan tepat banyaknya jumlah subyek penelitian yang harus diambil, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi unit analisis dari penelitian. Unit analisis atau satuan subyek yang dianalisis sangat tergantung pada siapa yang diteliti. Besarnya jumlah sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang mewakili 100 persen populasi adalah sama dengan jumlah populasi. Makin besar jumlah sampel mendekati jumlah populasi maka peluang kesalahan dalam melakukan generalisasi akan semakin kecil, dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel penelitian maka diduga akan semakin besar kemungkinan kesalahan dalam melakukan generalisasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan besarnya sampel adalah sebagai berikut:

1. Unit analisis
2. Pendekatan atau model penelitian
3. Banyaknya karakteristik khusus yang ada pada populasi

2.11 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.11.1 Uji Validitas

Menurut Syaifullah dan Soemantri (2016), validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

Menurut Matondang (2009) suatu tes yang valid untuk tujuan tertentu atau pengambilan keputusan tertentu, dalam menghitung validitas internal untuk skor

butir dikotomi digunakan koefisien korelasi biserial (r_{bis}) dengan Persamaan 2.1.

$$r_{bis(i)} = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_t}{s_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$r_{bis(i)}$ = koefisien korelasi antara skor butir ke i dengan skor total

\bar{x}_i = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i

\bar{x}_t = rata-rata skor total semua responden

s_t = standar deviasi skor total semua responden

p_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke i

q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i

Selanjutnya, dikatakan bahwa untuk menghitung koefisien validitas internal untuk skor butir politomi digunakan korelasi product moment (r) dengan Persamaan 2.2.

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

r_{it} = koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum x_i$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_i

$\sum x_t$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_t

Nilai koefisien korelasi baik skor butir dikotomi maupun skor butir politomi untuk masing-masing butir dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang ada table $-r$ pada alpha tentu misalnya $\alpha = 0,05$. Jika koefisien skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi dari table $-r$, koefisien korelasi butir signifikan dan butir tersebut valid secara empiris.

2.11.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi (Janti, 2014). Menurut Matondang (2009) koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir untuk skor butir dikotomi dapat dihitung dengan menggunakan rumus Kuder-Richardson yang dikenal dengan nama KR-20 dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$KR - 20 = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum p_i q_i}{s_i^2} \right) \quad (2.3)$$

Keterangan:

k = cacah butir

$p_i q_i$ = varians skor butir

P_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i

Q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir nomor i

s_i^2 = varians skor total responden

Koefisien reliabilitas gabungan butir untuk skor butir politomi, maka koefisien reliabilitas dihitung menggunakan koefisien Alpha dengan Persamaan 2.4.

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

r_{ii} = koefisien reliabilitas

k = cacah butir

s_i^2 = varian skor butir

s_i^2 = varian skor total responden

2.12 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Statistical Program for Social Science SPSS merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisa data terutama untuk ilmu-ilmu sosial. Namun demikian, dengan SPSS kita bisa membuat laporan tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram), statistik deskriptif dan analisa statistik yang kompleks. Karena SPSS merupakan program untuk mengolah dan menganalisa data, maka untuk menjalankan program ini terlebih dahulu harus dipersiapkan data yang akan diolah dan dianalisa (Hakim dan Pertiwi, 2018).

SPSS sebagai software statistic pertaa kali dibuat tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Stanford Universiy, yakni Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Pada tahun 1984, SPSS pertama kali muncul dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya system operasi Windows, SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi Windows. SPSS awalnya yang tadinya ditujukan bagi pengolahan data *statistic* untuk ilmu sosial sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis *user, data mining dan predictive analytic*.

2.13 Penelitian Terdahulu

Metode Webqual 4.0 dan IPA telah banyak di gunakan dalam penelitian diberbagai sutidi kasus dan permasalahan, berikut hasil dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
1	Juhandana dan Sari (2014)	Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analisis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas website JNE belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (performance) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (importance) atau kualitas ideal yang diharapkan. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0,99)$ atau gap sebesar 16,5%. Dari ketiga dimensi pengukuran, dimensi usability memiliki nilai selisih $-(0,72)$ atau gap sebesar 12%, dimensi service interaction memiliki nilai selisih sebesar $-(1,08)$ atau gap sebesar 19,66% dan dimensi information memiliki nilai selisih paling besar sebesar $-(1,18)$ atau gap sebesar 18%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
2	Nistantya, Darwiyanto, dan Hidayati (2015)	Evaluasi Website Library University Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis	Dari hasil analisa pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas digital library Telkom University berdasarkan persepsi pengguna dapat diukur menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari dimesi Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality. Nilai kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan dari pengguna pada sistem secara umum ditemukan pada dimensi Usability dengan nilai sebesar 10.38% dan untuk memetakan kualitasnya dapat menggunakan metode Importance Performance Analysis dimana atribut yang memiliki prioritas utama dalam perbaikan yaitu item W5 dan W7 berada pada kuadran I. Berdasarkan analisa dengan kedua metode ini diketahui bahwa perbaikan berfokus pada perbaikan tampilan website.
3	Santoso dkk. (2015)	Analisis Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus	Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan website Kaskus dengan menggunakan metode WEBQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA), maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas website Kaskus belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (gap) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (performance) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (importance) atau kualitas ideal yang diharapkan. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini atau gap bernilai negatif dengan nilai sebesar -(0,84).

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
4	Napitupulu dkk. (2016)	Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis: Studi Kasus Di Satker X Darmawan	Pendekatan Webqual yang digunakan terdiri dari 23 item pengukuran dan terbagi menjadi 3 dimensi yang diukur adalah dimensi kegunaan (usability), kualitas Informasi (information quality) dan kualitas interaksi pelayanan (service interaction quality).
5	Azizah, Aryadita, dan Herlambang (2018)	Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio)	Berdasarkan hasil penelitian, saran bagi pengelola website Dictio sebagai pihak yang mengelola website adalah bahwa pihak pengelola harus tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna yang terdapat pada kuadran yang sudah mendekati kategori baik (kuadran II). Kepuasan pengguna terbentuk berdasarkan pemenuhan kebutuhan atau harapan pengguna terhadap kualitas website, oleh karena itu sebaiknya pihak pengelola terus mengevaluasi website dan melakukan peningkatan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi harapan pengguna.
6	Haikal, Herlambang, dan Wardani (2018)	Evaluasi Kualitas Website Dengan Webqual Dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya)	Hasil pemetaan tingkat kepuasan user website PDAM Surya Sembada Surabaya meliputi tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan. Pada tingkat kesesuaian dari 3 (tiga) dimensi membuktikan belum sesuai dikarenakan nilai tingkat kesesuaian kurang dari 100%. Pada tingkat kesenjangan dari 3 (tiga) dimensi membuktikan adanya kesenjangan dikarenakan nilai tingkat kesenjangan berada kurang dari 0 (nol) atau negatif.

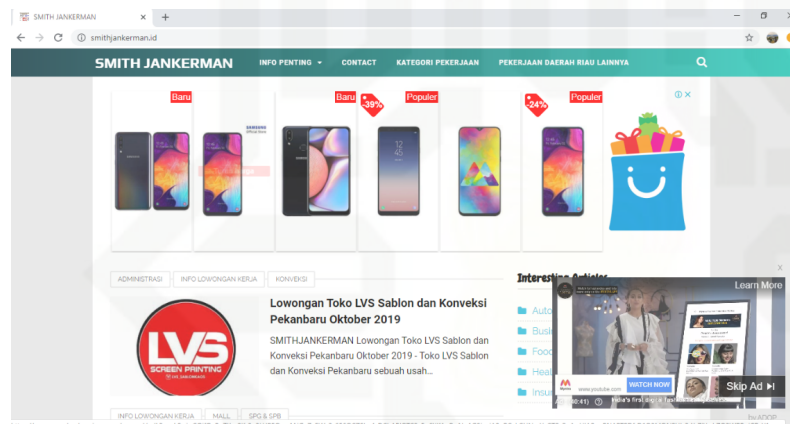
2.14 Profil Perusahaan

Dengan masih tingginya tingkat pengangguran di Provinsi Riau terutama untuk kota Pekanbaru, melihat situasi yang terjadi timbullah inisiatif untuk memba-

ngun suatu wadah untuk mendapatkan semua informasi lowongan kerja yang ada di Provinsi Riau. Informasi lowongan kerja pada *website* Smith Jankerman selalu *update* setiap harinya. Informasi yang diposting pada grup dan *website* merupakan hasil dari ketik ulang dari Koran, seperti RIAU POS, PEKANBARU MX, TRIBUN PEKANBARU, dan KANTOR POS PEKANBARU.

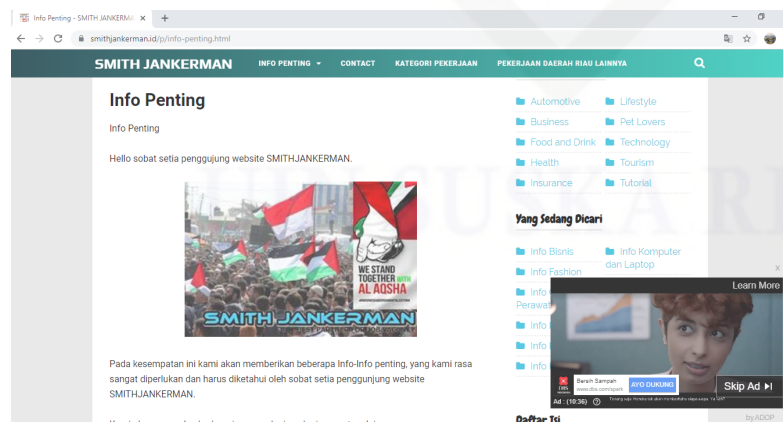
Tujuan di dirikannya grup dan blog Smith Jankerman ini agar pencari kerja dapat berhemat biaya pengeluarannya untuk hal yang lebih penting. Karna tidak semua orang yang belum bekerja mampu untuk membeli Koran setiap harinya.

Grup Facebook yang didirikan pada 4 Desember 2014, dan *Website* pada 9 Januari 2015 dengan aktifitas permintaan untuk bergabung di grup Smith Jankerman ada lebih dari 350-500 orang setiap harinya. Tampilan awal *website* Smithjanker- man dapat dilihat pada Gambar 2.2.



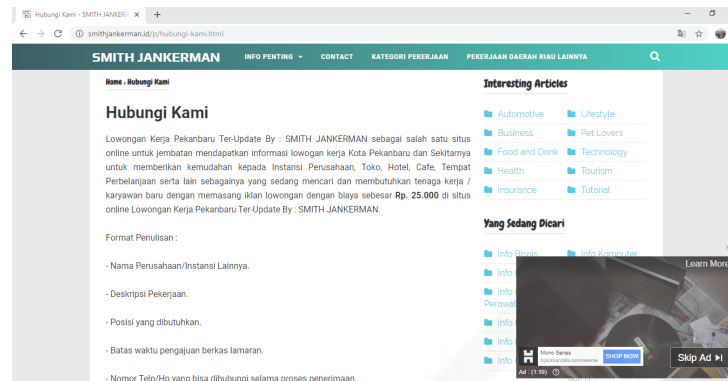
Gambar 2.2. Tampilan Awal *Website* Smith Jankerman

Gambar tampilan menu info penting *website* Smithjankerman dapat dilihat pada Gambar 2.3.



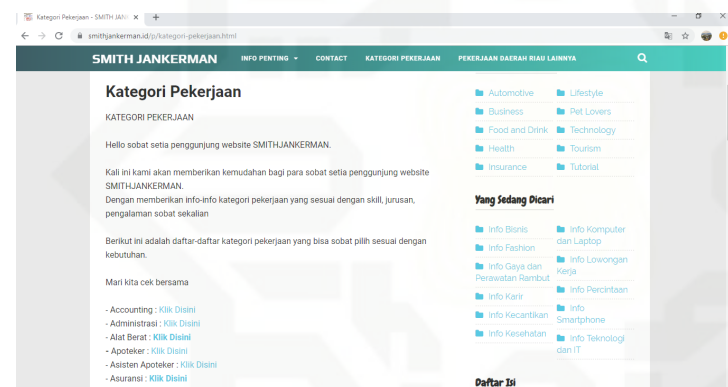
Gambar 2.3. Tampilan Menu Info Penting

Gambar Tampilan menu contact *website* Smithjankerman dapat dilihat pada Gambar 2.4.



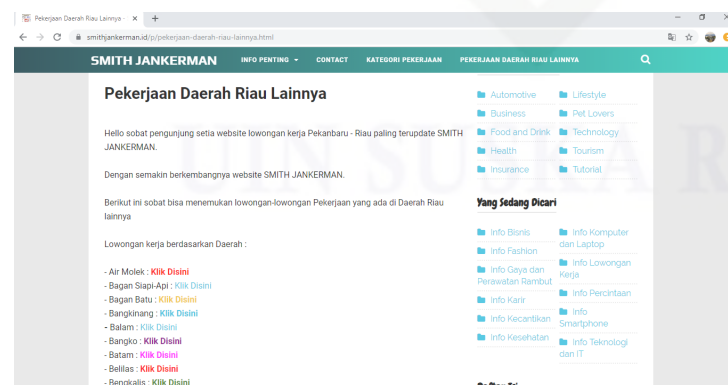
Gambar 2.4. Tampilan Menu *Contact*

Gambar Tampilan menu kategori pekerjaan *website* Smithjankerman dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. Tampilan Menu Kategori Pekerjaan

Gambar Tampilan menu pekerjaan daerah Riau lainnya pada *website* Smithjankerman dapat dilihat pada Gambar 2.6.

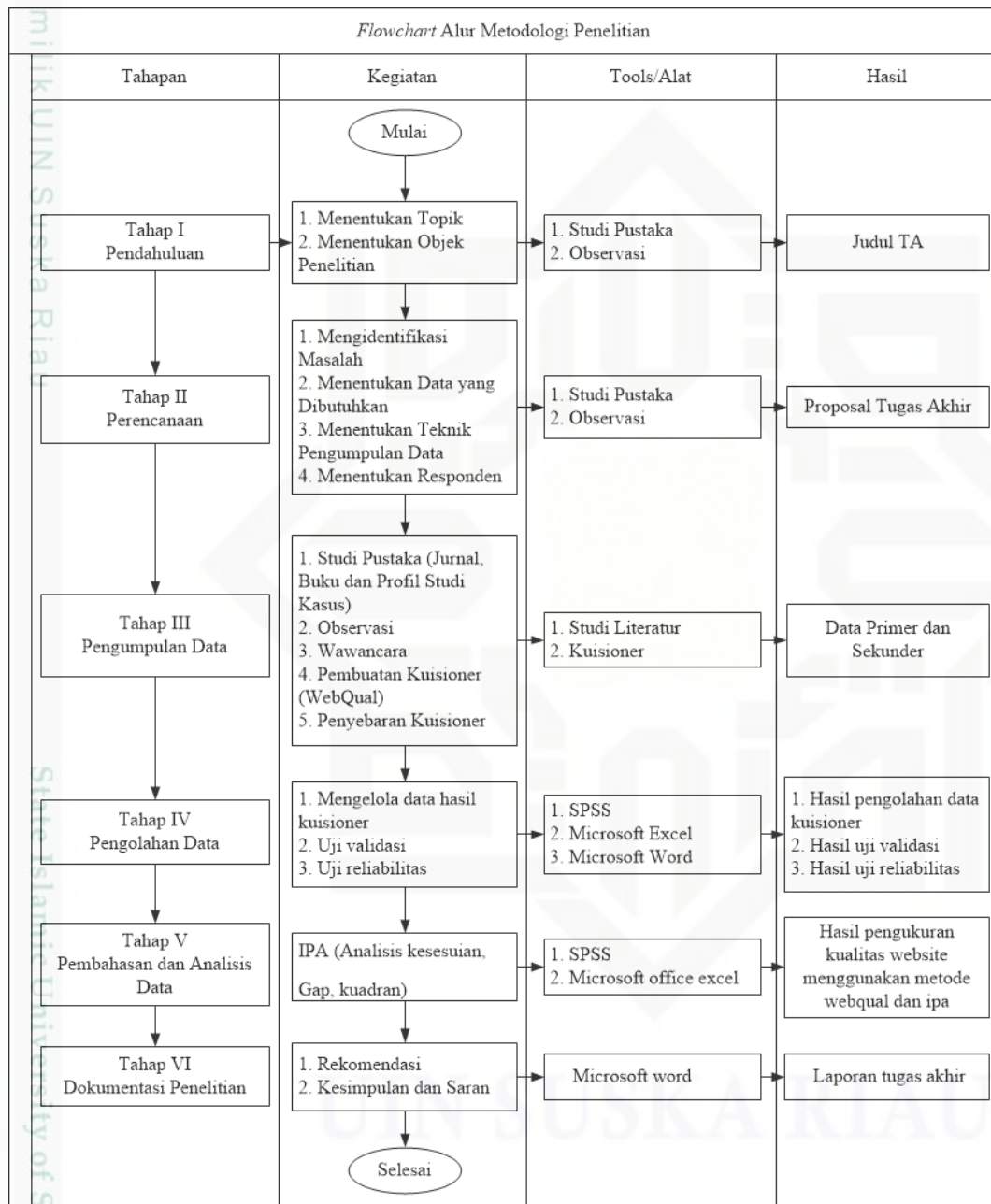


Gambar 2.6. Tampilan Menu Pekerjaan Daerah Riau Lainnya

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. *Flowchart Alur Metodologi Penelitian*

3.1 Tahapan Pendahuluan

3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Langkah yang paling pertama dilakukan penulis adalah mencari tempat penelitian untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, disini penulis mendapatkan tempat penelitian yaitu pada *website* Smithjankerman.id.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Langkah selanjutnya menentukan objek yang akan dibuat. Yang menjadi objek penelitian kali ini adalah *website* lowongan kerja Smithjankerman.id.

3.1.3 Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan objek penelitian, langkah selanjutnya adalah menentukan judul penelitian tugas akhir ini yaitu: Analisis Pengukuran kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA.

3.2 Tahap Perencanaan

3.2.1 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan. Hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalah nya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu ditentukan data yang akan dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, kemudian melakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber, yaitu seperti data tentang sejarah *website* Smithjankerman.id, visi misi dan struktur organisasi.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka atau teori pendukung berupa jurnal, buku dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik maka dilakukanlah studi literatur, observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan pada objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat

untuk mengumpulkan datanya yaitu kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

3.2.4 Menentukan Responden

Responden sangat penting untuk penelitian, karena responden itu akan menjadi batasan dari penelitian yaitu dengan menentukan siapa responden pada penelitian ini dan menentukan jumlah responden berapa banyak pada penelitian ini.

Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pengunjung *website* Smithjankerman.id. Jumlah pengunjung setiap bulannya sebanyak 1.000.000 pengunjung. Teknik penarikan sampel menggunakan Metode *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% dengan Persamaan 3.1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

n : Sampel

N : Populasi

e : Tarif Kesalahan(10%)

$N = 1.000.000$

$E = 10\% = 0,1$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.000.000}{1 + 1.000.000(0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.000.000}{10.001}$$

$$n = 99,99$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data ditentukan, maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi tentang proses dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder.

3.3.1 Studi Pustaka

Kegiatan ini memungkinkan penulis untuk melanjutkan penulisan dalam laporan tugas akhir ini. Karena dengan melakukan studi pustaka penulis mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan yang berkaitan dengan topik yang diangkat. Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian seperti jurnal Budi Setiawan San-

toso dan Muhammad Fauzi Anwar dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Situs Kaskus.

3.3.2 Observasi

Pada tahap ini melakukan pengamatan langsung terhadap *website* dengan melihat tampilan *website* dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada *website* (Lampiran B).

3.3.3 Wawancara

Melakukan studi lapangan berdasarkan topik penelitian yang ingin dilakukan dan mendapatkan informasi awal secara umum melalui wawancara (Lampiran A) kepada pihak pengelola *website* yaitu pihak pengelola *website* Smithjankerman.id.

3.3.4 Pembuatan Kuisioner

Pada tahap ini yaitu membuat pertanyaan-pertanyaan kuisioner, pertanyaan ini dibuat dengan acuan pada variable – variable yang ada pada webqual yakni *usability*, *information quality*, *interaction service quality*.

3.3.5 Penyebaran Kuisioner

Penyebaran kuisioner dilakukan dengan metode sampling yakni *accidental sampling* yaitu teknik yang sering digunakan jika populasinya sangat banyak atau luas, jadi pengambilan sampelnya berdasarkan responden yang ada pada saat itu juga. Variable dan pertanyaan kuisioner dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Variabel dan Pernyataan

No	Variabel	Pertanyaan
1	Kegunaan (Usability) (X1)	<p>1. Apakah website Smithjankerman.id mudah dioperasikan</p> <p>2. Interaksi dengan website Smithjankerman.id jelas dan mudah dimengerti</p> <p>3. Website Smithjankerman.id mudah untuk dijelajahi atau navigasi.</p> <p>4. Apakah website Smithjankerman.id mudah digunakan.</p> <p>5. Tampilan website Smithjankerman.id menarik atau atraktif.</p> <p>6. Desain website Smithjankerman.id telah sesuai dengan desain jenis website.</p> <p>7. Apakah website Smithjankerman.id tepat dalam penyusunan tata letak informasi.</p>

Tabel 3.1 Variabel dan Pernyataan (Tabel lanjutan...)

No	Variabel	Pertanyaan
1		8. Apakah website Smithjankerman.id memberikan hal yang positif.
2	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	<p>9. Informasi yang tersedia website Smithjankerman.id akurat.</p> <p>10. Informasi yang disajikan website Smithjankerman.id dapat dipercaya.</p> <p>11. Informasi yang disediakan website Smithjankerman.id up to date.</p> <p>12. Informasi yang disajikan website Smithjankerman.id relevan.</p> <p>13. Informasi yang disediakan website Smithjankerman.id mudah dipahami.</p> <p>14. Website Smithjankerman.id memberikan informasi yang cukup detail dan terperinci</p> <p>15. Website Smithjankerman.id memberikan informasi dengan format yang sesuai.</p>
3	Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	<p>16. Website Smithjankerman.id mempunyai reputasi yang baik.</p> <p>17. Apakah website Smithjankerman.id aman saat melakukan transaksi.</p> <p>18. Apakah website Smithjankerman.id memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.</p> <p>19. Apakah website Smithjankerman.id memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna/pelanggan.</p> <p>20. Website Smithjankerman.id memberikan rasa adanya komunitas.</p> <p>21. Website memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak Smithjankerman.id.</p> <p>22. Apakah saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website Smithjankerman.id.</p>
4	Variabel Kepuasan Pelanggan	23. Website Smithjankerman.id sudah sangat baik secara keseluruhan.

3.4 Pengolahan Data

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi dan hasil dengan melakukan mengolah data kuesioner responden dan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4.1 Uji Realibitas dan Validitas

Setelah kuisisioner dibuat maka kita akan melakukan uji realibitas dan validitas apakah kuisisioner layak dipakai atau tidak, setelah itu pada tahapan ini peneliti

akan melakukan pengolahan data yang di peroleh dari penyebran kuesioner peneli-
tian kepada pengguna *website* Smithjankerman.id meliputi seluruh anggota grup
Smithjankerman.id. Peneliti akan melakukan analisa menggunakan Metode *Web-
qual* dan *Importance performance analyst* dengan menggunakan *tools* yaitu SPSS.

3.4.2 Mengolah Data Hasil Kuesioner

Tahapan ini peneliti akan melakukan pengolahan data yang diperoleh da-
ri penyebaran kuesioner penelitian kepada pengunjung *website* smithjankerman.id.
peneliti akan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan
SPSS 22.0.

3.5 Pembahasan dan Analisis Data

3.5.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan nilai kiner-
ja *website* dengan nilai kepentingan *website*. Hasil dari analisis kesesuaian ini me-
nunjukkan apakah kinerja *website* sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan
pelanggan.

3.5.2 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan merupakan pendekatan inovatif yang berguna untuk
melakukan penilaian kebutuhan dan mengevaluasi program.

3.5.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna ter-
hadap atribut yang dipetaka berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

3.6 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian yaitu laporan tugas akhir, seluruh
data yang diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan meng-
hasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing
ataupun penguji penelitian. Data yang didapatkan sebelumnya diolah sedemikian
rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan man-
faat dalam penelitian ini.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil temuan, berikut adalah kesimpulan penting pada penelitian ini:

1. Analisis dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki dilihat secara keseluruhan adalah *website* memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan yang terletak pada indikator 5. Selanjutnya pada indikator 14 yaitu informasi yang detail, dan yang terakhir adanya suasana komunitas saat mengakses *website* pada indikator 20. Berdasarkan indikator tersebut bisa dijadikan gambaran oleh pihak pengelola *website* Smithjankerman.id untuk melakukan perbaikan.
2. Indikator yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan kinerjanya harus dipertahankan adalah pada variabel *Performance Analysis* terdapat beberapa indikator diantaranya *website* yang mudah dipelajari, interaksi dengan *website* jelas, *website* mudah dinavigasikan, dan *website* memberikan informasi dan pengalaman positif. Selanjutnya pada variabel *Information Quality* terdapat beberapa indikator seperti informasi yang *up to date*, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, dan informasi dengan format sesuai. Selanjutnya pada variabel terakhir yaitu *Interaction Quality* terdapat 2 indikator yaitu, *website* dengan reputasi yang baik, dan rasa aman saat memberikan informasi pribadi. Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas agar dapat dijadikan gambaran oleh pihak pengelola *website* Smithjankerman.id sebagai acuan untuk dapat mempertahankan performa *website* berdasarkan indikator tersebut agar tidak mengalami penurunan.
3. Penghitungan dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai sebesar 63,98% hal ini menunjukkan bahwa kinerja *website* Smithjankerman.id secara keseluruhan belum membuat pengguna/pengunjung *website* merasa puas, namun hal ini dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis kualitas *website* lowongan pekerjaan Riau dengan jumlah responden 100 orang dari anggota grup *website* Smithjankerman.id, peneliti akan memberikan saran bagi pihak pengelola Smithjankerman.id terutama pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* Smithjankerman.id serta pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis dikemudian hari, yaitu:

1. Diharapkan bagi pihak pengelola Smithjankerman.id untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas *website* yang dimiliki. Kemudian untuk perlu memperhatikan indikator-indikator /atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan pada *website* Smithjankerman.id seperti, pertama pada sisi penggunaan (*usability*) sesuai dengan indikator 5 yaitu meningkatkan kualitas pada segi tampilan *website*. Kedua dari sisi informasi (*information Quality*) sesuai dengan indikator 14 yaitu memberikan informasi yang lebih juga memberikan kejelasan dalam setiap informasi yang dibagikan, ketiga dari interaksi pelayanan (*service interaction*) sesuai dengan indikator 20 yaitu agar memberikan layanan untuk berkomunikasi untuk sesama pengguna agar pengguna juga dapat mendapatkan informasi yang tidak tersedia di *website*.
2. Berdasarkan batasan-batasan, metode, dan hasil dari penelitian ini, berikut saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis:
 - (a) Diharapkan untuk kedepannya perlu membahas tentang peningkatan kualitas layanan *website* Smithjankerman.id dengan menggunakan metode analisis yang lain agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat atas pelayanan yang diberikan oleh *website* tersebut.
 - (b) Untuk kedepannya agar menggunakan teori statistic selain regresi linear berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapatkan perbandingan hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Oktaviani, R., Tamimi, S., Shavira, S., dan Rahmadani, T. W. (2017). Implementasi business intelligence untuk menentukan tingkat kepopuleran jurusan pada universitas. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 2(2), 135–138.
- Anwariningsih, S. H. (2011). Multi faktor kualitas website. *Gaung Informatika*, 4(1).
- Ardi, Y. M., dan Wahyudi, M. (2017). Analisa kelayakan sistem informasi monitoring listrik di pt ahm plant3. *Jurnal Teknik Komputer*, 3(2), 20–24.
- Azizah, E. C. I., Aryadita, H., dan Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi kualitas website forum diskusi online menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (studi kasus pada website dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal ilmu pertanian dan perikanan*, 2(2), 127–133.
- Djaeng, D. S., dan Burhanudin, B. (2016). Analisa kualitas website stmik bina mulia palu menggunakan framework webqual. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 2(2), 53–63.
- Fitriana, D., Florencia, Y., Tanto, D., dkk. (2014). Pengukuran kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3(1), 283–295.
- Haikal, F. R., Herlambang, A. D., dan Wardani, N. H. (2018). Evaluasi kualitas website dengan webqual dan importance-performance analysis (studi pada website perusahaan daerah air minum surya sembada surabaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Hakim, L., dan Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip pgri lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26–36.
- Hamzah, A. A., Syarief, A., dan Mustikadara, I. S. (2013). Analisis kualitatif tampilan visual pada situs e-learning. *Journal of Visual Art and Design*, 5(2), 176–194.
- Hapsari, K., dan Priyadi, Y. (2017). Perancangan model data flow diagram untuk mengukur kualitas website menggunakan webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 1.
- Hastanti, R. P., dan Purnama, B. E. (2015). Sistem penjualan berbasis web (e-commerce) pada tata distro kabupaten pacitan. *Bianglala Informatika*, 3(2).
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan website sebagai media promosi dan informasi.

- Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1).
- Hermiyanty, W. A. B. (2017). Ds (2017). no title no title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9), 1–58.
- Hidayat, R. (2010). Analisis tingkat penggunaan internet dikalangan mahasiswa dan hubungannya dalam peningkatan nilai akademik (studi kasus pada mahasiswa di kota medan). *Jurnal Mediasi*, 2(2), 55–63.
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen. Dalam *Prosiding seminar nasional aplikasi sains & teknologi (snast)* (Vol. 15, hal. 155–160).
- Juhanda, H., dan Sari, P. K. (2014). Analisis kualitas website jalur nugraha ekakurir (jne) menggunakan pendekatan webqual dan importance performance analysis (ipa) menurut persepsi online seller. *eProceedings of Management*, 1(3).
- Kahar, N., Astutui, R. W., dkk. (2013). Aplikasi pemesanan makanan online berbasis web pada rumah makan pagi sore sipin jambi. *Jurnal Informatika*, 7(2), 792–801.
- Mahaputra, I. P. U. R., dan Putra, I. W. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas informasi laporan keuangan pemerintah daerah. *E-Jurnal Akuntansi*, 230–244.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87–97.
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Muhsin, A., dan Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 terhadap kepuasan pengguna bukalapak di kota bandung. *e-Proceedings of Management*, 4(3).
- Muthmainnah, S., Slamet, L., dan Sriwahyuni, T. (2017). Analisis kualitas layanan portal kemahasiswaan. ft. unp. ac. id menggunakan metode webqual 4.0 (studi pada mahasiswa fakultas teknik universitas negeri padang sebagai pengguna portal kredit ekstrakurikuler). *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, 5(1).
- Nada, N. Q., dan Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).
- Napitupulu, D., Ariani, A. F., dan Kadar, J. A. (2016). Analisa kualitas website intra lipi berbasis pendekatan webqual dan importance performance analysis:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Studi kasus di satker x. Dalam *11th annual meeting on testing and quality* (hal. 407).

- Nistantya, G., Darwiyanto, E., dan Hidayati, H. (2015). Evaluasi kualitas website digital library telkom university menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis. *eProceedings of Engineering*, 2(3).
- Normasari, S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan survei padatamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrik ipa (studi kasus di bengkel ahas pd. sumber motor karawang). jurusan teknik industri. institut teknologi nasional. bandung. j. *Online Intitut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Nurjannah, N., Suwatno, S., dan Damayanti, W. (2017). Komunikasi corporate social responsibility pada official website perusahaan badan usaha milik negara. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 311–325.
- Putra, D. W. T., dan Putra, J. J. (2018). Perancangan sistem informasi pencarian lowongan pekerjaan. *Jurnal TeknoIf*, 6(1).
- Raafi’udin, R., dan Dewi, C. N. P. (2017). Analisa dan perancangan sistem informasi akademik terintegrasi pada sekolah menengah tingkat pertama. *Jurnal TI Atma Luhur*, 4(1), 94–102.
- Riyadi, A. S., Retnadi, E., dan Supriatna, A. D. (2012). Perancangan sistem informasi berbasis website subsistem guru di sekolah pesantren persatuan islam 99 rancabango. *Jurnal Algoritma*, 9(2), 327–337.
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., dan Hermawati, S. (2015). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. Dalam *National conference on information technology and technical engineering (citee). at university club hotel–yogyakarta*.
- Setiyani, R. (2010). Pemanfaatan internet sebagai sumber belajar. *Dinamika Pendidikan*, 5(2).
- Setyawan, H. B., Susilo, T. H., dan Apritasari, F. (2016). Pengukuran kualitas website laboratorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0. *JSIKA*, 6(4).
- Simmun, A. (2017). Analisis kepuasan pengguna lms berbasis web dengan metode servqual, ipa dan csi. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Situmorang, J. R. (2012). Pemanfaatan internet sebagai new media dalam bidang politik, bisnis, pendidikan dan sosial budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*,

8(1).

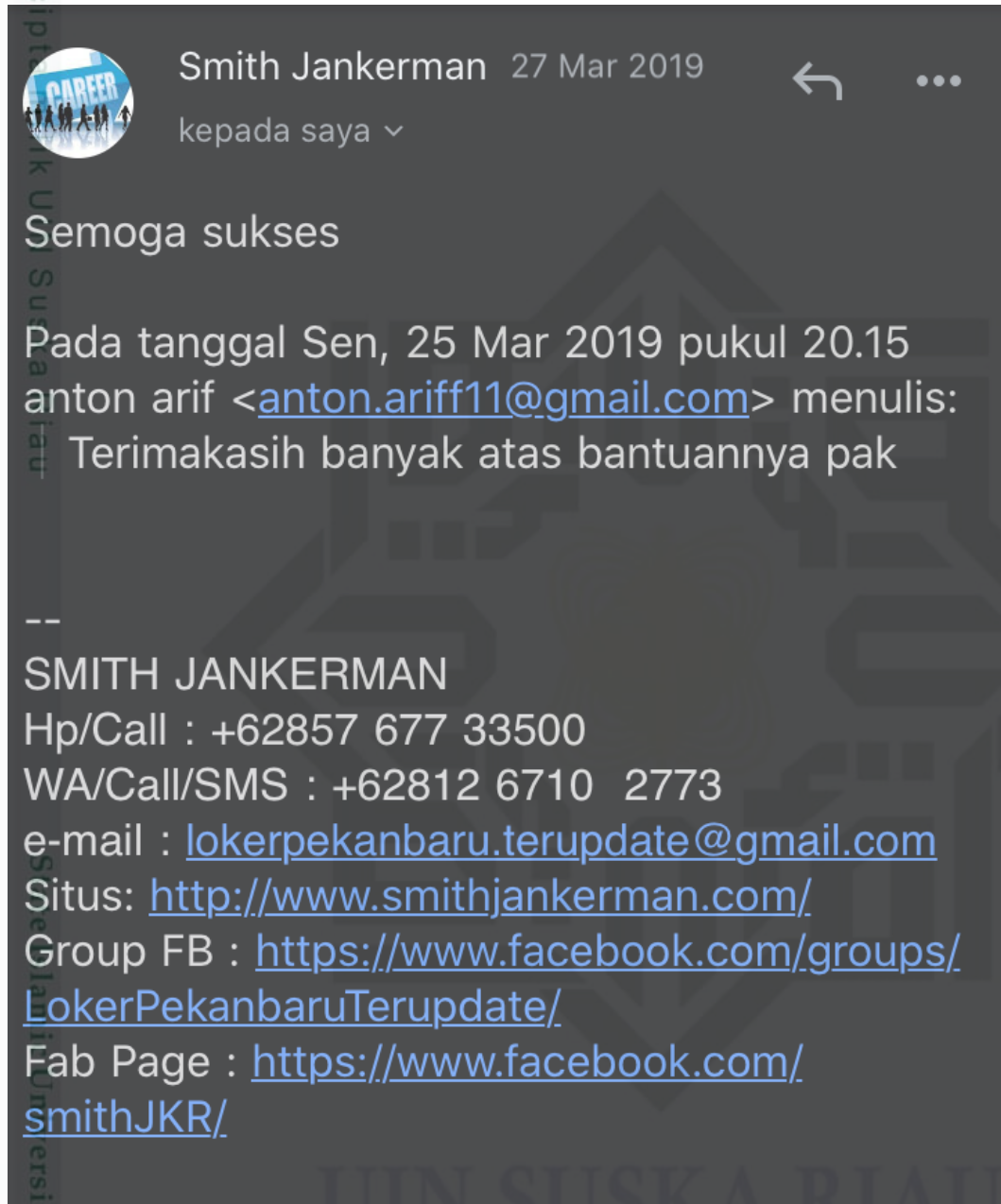
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63–76.
- Supriyanto, A. (2007). Arsitektur dan teknik desain informasi pada web. *Dinamik*, 12(1).
- Syaifullah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., dan Husodo, A. Y. (2018). Sistem informasi kepuasan layanan administrasi akademik berbasis ipa (importance performance analysis) studi kasus fakultas teknik universitas mataram. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1).
- Syukron, A., dan Hasan, N. (2015). Perancangan sistem informasi rawat jalan berbasis web pada puskesmas winong. *Bianglala Informatika*, 3(1).
- Widarsono, A. (2007). Pengaruh kualitas informasi manajemen terhadap kinerja manajerial (survey pada perusahaan go-publik di jawa barat. *Jurnal Akuntansi FE Unsil*, 2(2), 286–299.
- Woro, M., dan Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Yogananti, A. F. (2015). Pengaruh psikologi kombinasi warna dalam website. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 1(01), 45–54.
- Yola, M., dan Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.

LAMPIRAN A

BUKTI WAWANCARA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(tanpa subjek)

Kotak Masuk





saya 25 Mar 2019

←


⋮

kepada Smith ▾

Assalamualaikum pak/buk

Mengenai penelitian skripsi saya pak, apakah bapak mengizinkan?

Untuk persiapan sih gak ada hal khusus yang harus dipersiapkan pak, palingan saya cuman mintak waktu untuk wawancara seputar website smith jankerman saja pak, Mohon balasannya ya pak, makasih sebelumnya pak



Smith Jankerman 25 Mar 2019

←

⋮

kepada saya ▾

coba saja dulu sampaikan pertanyaan atau wawancaranya melalui email, saya belum bisa janji dalam waktu dekat ini

A - 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN B

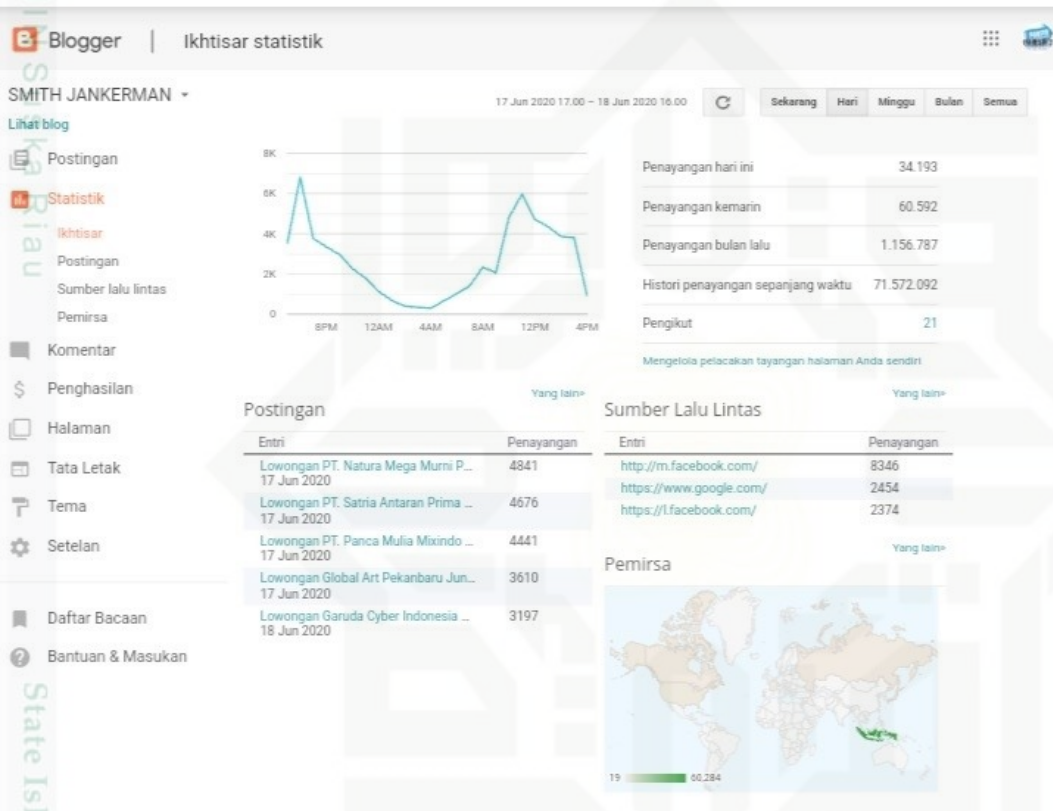
BUKTI OBSERVASI

16:22



blogger.com/u/1/blogger.g'

4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

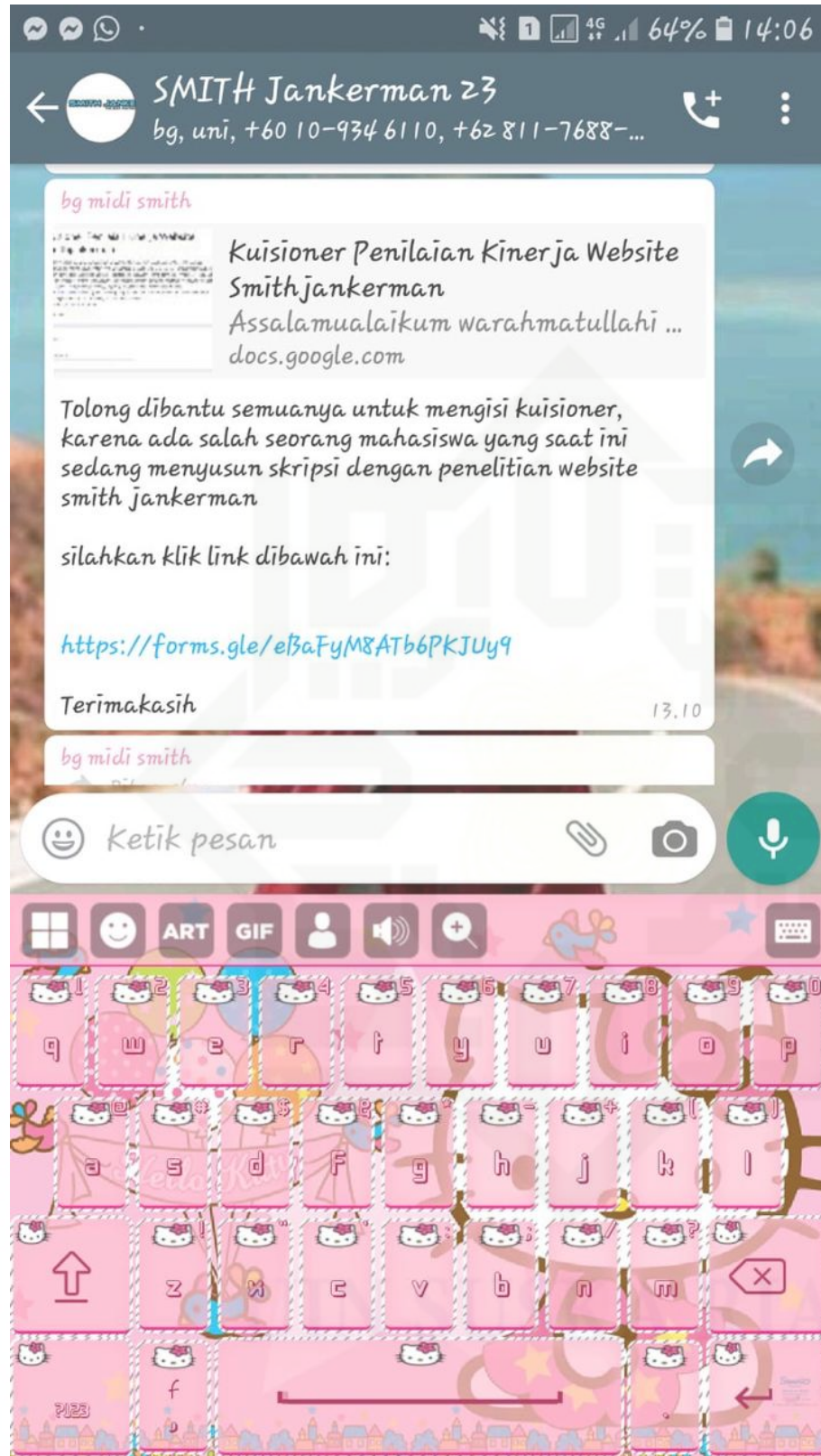
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau pada tanggal 29 Juli 1997, yang diberi nama Anton Arif Munandar. Anak dari pasangan Bapak Muhammad Arif dan Ibu Asrtiati merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis dapat di hubungi di Hp: +6281375608037; Email: anton.arif.munandar@students.uinsuska.ac.id.

Pada Tahun 2003 masuk SDN 009 Ujungbatu dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 01 Ujungbatu dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2012. Tahun 2012 penulis melanjutkan Pendidikan di SMk Pemdes Ujungbatu dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Unviversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2015 dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2020.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di CV. Netkrida Pekanbaru dan juga mengikuti Pengabdian Kuliah Kerja Nyata KKN di Kelurahan Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Lesung, Kabupaten Pelalawan.